2018

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY REPORT

HOTEL AÇORES LISBOA

ÍNDICE
INDEX

1. NOTA INTRODUTÓRIA | OPENING REMARKS

2. APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA | HOTEL AÇORES LISBOA

4. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY POLICY

DESEMPENHO AMBIENTAL | ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

5. CONSUMO DE ÁGUA | WATER CONSUMPTION

6. CONSUMO DE ENERGIA | ENERGY CONSUMPTION

7. ELETRICIDADE | ELECTRICITY

8. GÁS NATURAL | NATURAL GAS

10. EMISSÃO DE CO_2 | CO_2 EMISSIONS

11. PRODUTOS QUÍMICOS | HAZARDOUS SUBSTANCES

12. PRODUÇÃO DE RESÍDUOS | WASTE PRODUCTION

SUSTENTABILIDADE SOCIAL | SOCIAL SUSTAINABILITY

13. DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA | HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS

14. COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS | COMMUNITY & STAKEHOLDERS

15. COLABORADORES | EMPLOYEES

16. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA | ECONOMIC SUSTAINABILITY

17. OBJETIVOS 2019

18. GOALS 2019

NOTA INTRODUTÓRIA
OPENING REMARKS

A Bensaude Hotels, no âmbito do desenvolvimento das suas atividades de prestação de serviços de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta no desenvolvimento sustentável, promovendo atividades e práticas amigas do Ambiente, em equilíbrio com práticas de responsabilidade social e de fomento da economia.

Assim, e consciente do impacto das suas atividades a nível social, económico e ambiental, e na sequência dos seus objetivos e estratégias, a Bensaude Hotels assumiu o compromisso de subscrever uma certificação de Turismo Sustentável.

Bensaude Hotels, as part of the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to sustainable development, promoting environmentally friendly activities and practices, in balance with practices of social responsibility and economic development.

Aware of the impact of its activities in social, economic and environmental terms, and following its objectives and strategies, Bensaude Hotels has committed to a Sustainable Tourism certification.

APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA
HOTEL AÇORES LISBOA

APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA
HOTEL AÇORES LISBOA

O Hotel Açores Lisboa abriu em 2005, junto ao mais importante centro financeiro de Lisboa.

O Hotel assume-se como uma elegante Unidade Hoteleira de 4 estrelas, exibindo na sua fachada a magia dos Açores.

As facilidades oferecidas, a sua localização próxima da Fundação Gulbenkian, em frente ao Metro da Praça de Espanha, são uma vantagem para os hóspedes com estadias de negócios e de lazer na cidade de Lisboa.

O Hotel Açores Lisboa, para além de Restaurante e Bar, disponibiliza parque privativo e Wi-Fi gratuito em todo o Hotel, serviço de lavandaria, de mini-bar e de room-service, grelha de canais temáticos, cofre no quarto e quartos adaptados para clientes com mobilidade reduzida.

O Hotel apresenta 128 quartos, dos quais 5 suites e 39 quartos Executivos. Os quartos são amplos e, simultaneamente, acolhedores.

Hotel Açores Lisboa opened in 2005, next to the most important financial center of Lisbon.

The Hotel assumes itself as an elegant 4 star Hotel Unit, exhibiting in its façade the magic of the Azores.

The facilities offered, is its location, near the Gulbenkian Foundation and in front of the metro station of the "Praça de Espanha", are an advantage for guests who visit Lisbon whether on vacation or business.

Hotel Açores Lisboa, in addition to Restaurant and Bar, offers private parking and free Wi-Fi throughout the Hotel, laundry service, mini-bar and room service, thematic channel grid, in-room safe and rooms adapted for guests with reduced mobility.

The Hotel features 128 rooms, including 5 suites and 39 executive rooms. The rooms are large as cozy.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Bensaude Hotels Collection, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactes ambientais, sociais e económicos associados às suas atividades.

Assim, a Administração da Bensaude Hotels Collection compromete-se a:

- **Proteger o Ambiente, apostando na utilização racional dos recursos naturais e prevenção da poluição;**
- **Reportar anualmente o seu desempenho;**
- **Apoiar a economia local, apostando nos produtos regionais, empresas locais e contratando localmente;**
- **Apoiar a ligação à Comunidade, preservando e promovendo as suas tradições (culturais e sociais) e divulgando o seu Património natural e cultural junto dos Clientes;**
- **Promover a satisfação e motivação dos seus Colaboradores, apostando na sua formação, saúde e segurança no desempenho das suas funções;**
- **Proteger os Direitos Humanos, defendendo a igualdade de direitos e oportunidades;**
- **Defender os Direitos da Criança, promovendo uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração – Tolerância Zero;**
- **Assegurar formação dos seus Colaboradores em Direitos da Criança, na prevenção da exploração sexual e reporte de casos de suspeita;**
- **Satisfazer e fidelizar os seus Clientes, oferecendo-lhes produtos, serviços e experiências que excedam as suas expetativas;**
- **Obter ativamente o feedback dos Clientes, melhorando continuamente o seu desempenho;**
- **Assegurar o cumprimento da legislação e outros requisitos legais aplicáveis às suas atividades.**

A missão da Bensaude Hotels Collection é promover o envolvimento dos seus Colaboradores, Fornecedores, Clientes e demais Partes Interessadas, para uma atuação responsável e para a criação de uma Comunidade Sustentável, para uma melhor Qualidade de Vida e um futuro mais Sustentável.

Ponta Delgada, 30 Abril 2019.

A Administração

SUSTAINABILITY POLICY

Bensaude Hotels Collection, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is commited to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance, aiming at minimizing the environmental, social and economic impacts of its activities.

The Board Management of Bensaude Hotels Collection is committed to:

- Protect the environment, focusing on the rational use of natural resources and prevention of pollution;
- Report annually on its progress;
- Support the local economy, focusing on regional products, local companies and hiring locally;
- Support the connection to the community, preserving and promoting their traditions (cultural and social) and disseminating their natural and cultural heritage to the Guests;
- Promote the satisfaction and motivation of its Employees, focusing on their training, health and safety in the performance of their duties;
- Protect Human Rights, upholding equal rights and opportunities;
- Defend Children's Rights, by promoting a proactive policy of protecting children from abuse and all forms of exploitation - Zero Tolerance;
- Ensure training of its Employees on Children's Rights, the prevention of sexual exploitation and how to report suspected cases;
- Satisfy and retain their Guests, offering them products, services and experiences that exceed their expectations;
- Actively seek feedback from its Guests and Employees to continuously improve on its progress;
- Comply with the legislation and other legal requirements applicable to its activities.

The mission of Bensaude Hotels Collection is to promote the involvement of its Employees, Suppliers, Guests and other Stakeholders, for a responsible action and the creation of a Sustainable Community, for a better Quality of Life and a more Sustainable future.

Ponta Delgada, April 30th, 2019.

The Board

CONSUMO DE ÁGUA
WATER CONSUMPTION

Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m³) | Chart 1 – Annual Water Consumption (m³)

No Hotel Açores Lisboa, existe a preocupação com a utilização racional dos recursos, nomeadamente o consumo de recursos hídricos, tendo apostado na implementação de algumas medidas:

. Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores
. Instalação de redutores de caudal
. Controlo de descarga dos autoclismos
. Gestão do sistema de rega
. Monitorização diária dos consumos de água

Em 2018, verifica-se uma redução do 10,57% do consumo de água por hóspede, motivada pelas boas práticas implementadas bem como à sensibilização dos Colaboradores.

At Hotel Açores Lisboa, there is concern about the rational use of resources, namely the consumption of water resources, and has focused on the implementation of some measures:

. Awareness of guests and employees
. Installation of flow reducers
. Flushing control of cisterns
. Irrigation system management
. Daily monitoring of water consumption

In 2018, there is 10,57% decrease in water consumption per guest/night, due to practices implemented and the awareness of employees.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

CONSUMO DE ENERGIA
ENERGY CONSUMPTION

No Hotel Açores Lisboa, a eficiência energética é um compromisso assumido desde sempre, motivo pelo qual tem vindo cada vez mais a reforçar os seus esforços para a otimização de consumos de energia elétrica, gasóleo e gás, tendo implementado um conjunto de medidas:

. Sensibilização dos Colaboradores
. Instalação de temporizadores/Sensores
. Instalação gradual de iluminação LED
. Sistema de corte de energia nos quartos
. Sistema de corte automático do ar condicionado nos quartos
. Vidros duplos
. Definição de horários para climatização das áreas públicas
. Monitorização diária dos consumos de energia
. Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
. Plano de Manutenção
. Verificação anual da rede de gás
. Gestão da utilização dos equipamentos em função do n.º de refeições

At Hotel Açores Lisboa, energy efficiency is a commitment that has always been adopted, and has been increasingly reinforcing its efforts to optimize consumption of electricity, diesel and gas, and has implemented a set of measures:

. Awareness of employees
. Installation of timers
. LED lighting
. In-room power cut-out system
. Double glazing
. Schedules for climatization of public areas
. Daily monitoring of energy consumption
. Criteria for acquiring more energy-efficient equipment
. Maintenance plan
. Annual gas network verification
. Management of the use of equipment according to the number of meals

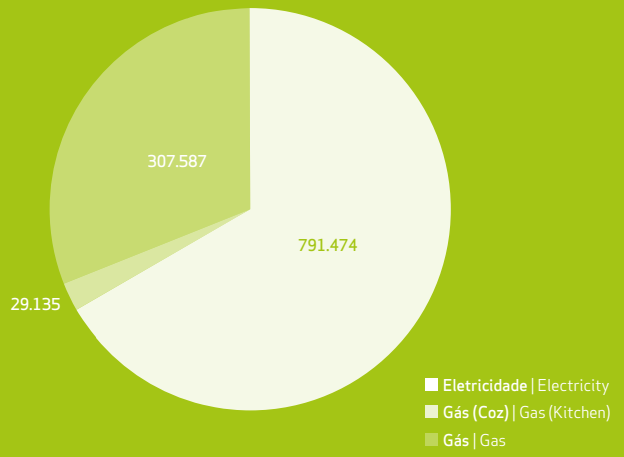

Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

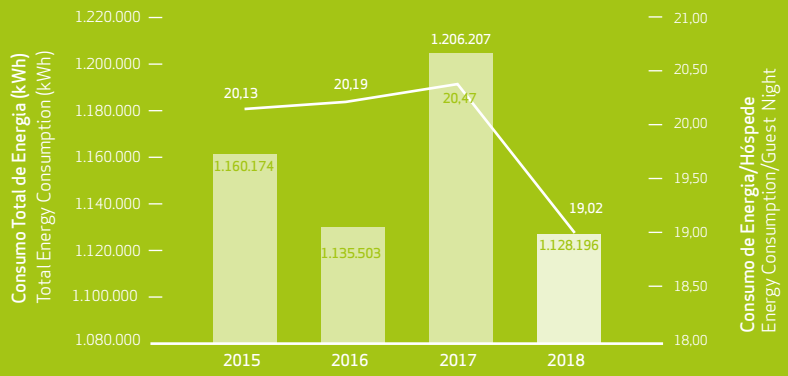

Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

ELETRICIDADE
ELECTRICITY

Em 2018, regista-se uma redução acentuada de 8,2% do consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente ao ano transato, motivado pelas boas práticas implementadas bem como à sensibilização dos Colaboradores e também gestão mais eficiente da climatização do edifício.

In 2018, there was a significant decrease of 8,2% of electric energy consumption per room/night, due to practices implemented and the awareness of employees and also as a result of more efficient climatization management.

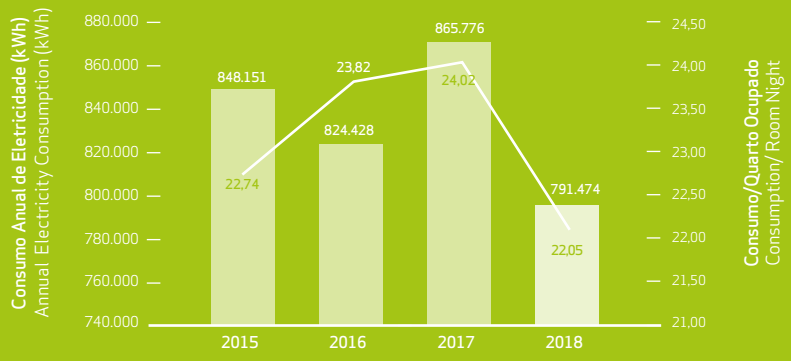

Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)

GÁS NATURAL
NATURAL GAS

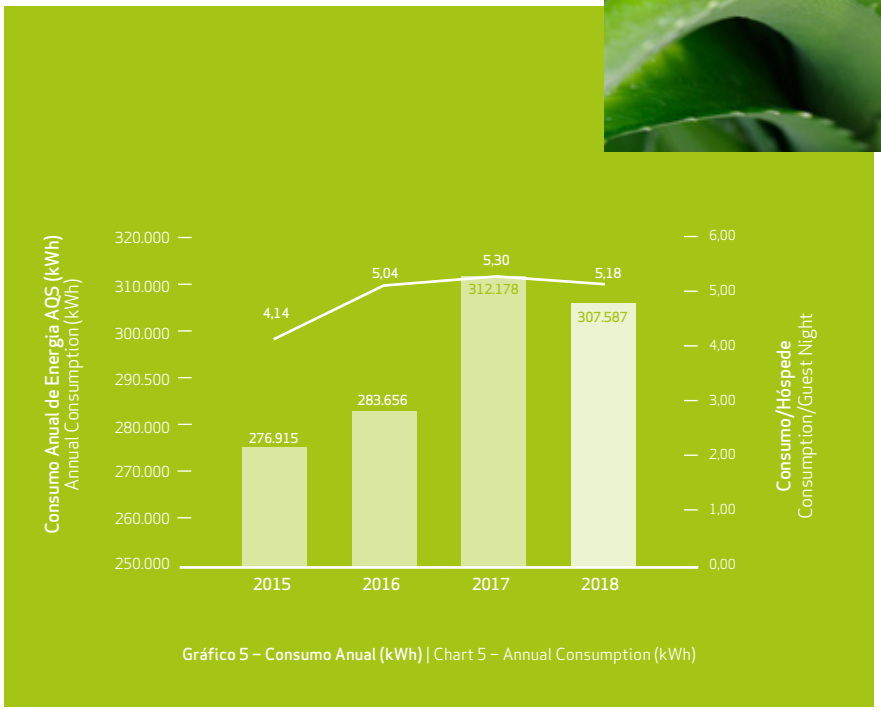

Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh) | Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

O gás natural é utilizado para a produção de AQS e nas atividades relacionadas com a preparação de refeições.

Natural Gas is used only for the production of hot water and in activities of food preparation.

Em 2018, a energia consumida para a produção de AQS foi de 307.587 kWh (23.718 Kg gás natural), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 5,18 kWh, o que em relação a 2017 (5,30 kWh), representou um decréscimo de 2,11%.

In 2018, the energy consumed for hor water production was 307.587 kWh (23.718 Kg natural gas), which corresponds to a guest/night consumption of 5,18 kWh, which compared to 2017 (5,30 kWh), represents a 2,11% decrease.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

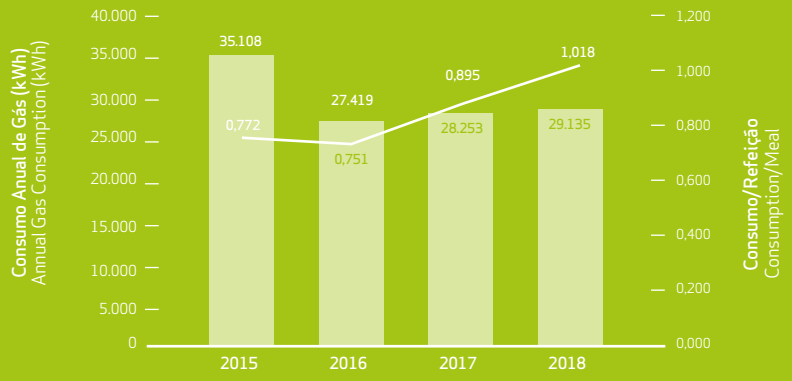

Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás (kWh) | Chart 6 – Annual Natural Gas Consumption (kWh)

O gás natural é também utilizado nas atividades relacionadas com a preparação de refeições. Neste sentido, os indicadores selecionados baseiam-se nos consumos registados e no número de refeições servidas.

Em 2018, obteve-se um consumo médio de 1,018 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2017 representa um acréscimo de 13,7%, resultante da redução acentuada do n.º de refeições servidas.

Natural gas is also used in activities of food preparation. Thus, the following indicators are based on the consumption and the number of meals served.

In 2018, there was an average consumption of 1,018 kWh per meal served, thus a 13,7% increase compared with the previous year, due to the remarkable decrease of meals served.

EMISSÃO DE CO_2
CO_2 EMISSIONS

As emissões de CO_2 do Hotel Açores Lisboa dividem-se em indiretas (84%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (16%), relativas ao consumo de gás.

Hotel Açores Lisboa CO_2 emissions are divided into indirect (84%), from electrical consumption and direct (16%), from natural gas consumption.

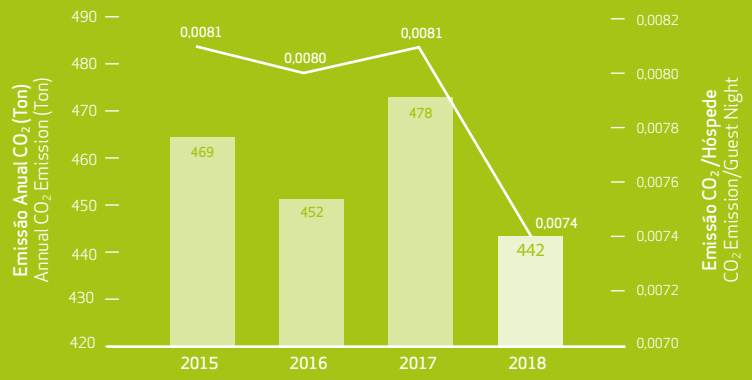

Gráfico 7 – Emissão Anual de CO2 (Ton) | Chart 7 – Annual CO2 Emissions (Ton)

Registou-se um valor de 0,0074 tCO_2 por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gás), o que correspondeu a uma redução de 8,13% relativamente a 2017, resultante essencialmente da redução do consumo de eletricidade.

Em 2018, obteve-se um valor de 0,00023 tCO_2 por refeição servida (referente às emissões de gás), o que representou um aumento de 13,69%, resultante da redução acentuada do n.º de refeições servidas.

De referir que os fatores de emissão de CO_2 são os publicados no Despacho n.º 17313/2008, de 26 de Junho.

In 2018, we registered the value of 0,0074 tCO_2 per guest/night (electricity and natural gas), which represents a 8,13% decrease compared to 2017, due to the decrease of electricity consumption, and 0,00023 tCO_2 per meal (natural gas emissions), which represents a 13,69% increase compared with the previous year, as a result of the significant decrease of meals.

CO_2 emission factors are published in Order 17313/2008, of June 26th.

PRODUTOS QUÍMICOS
HAZARDOUS SUBSTANCES

No Hotel Açores Lisboa, estão implementados procedimentos que asseguram uma gestão correta e segura dos produtos químicos utilizados:

. Definição de planos de limpeza e higienização
. Sistema de controlo de dosagens
. Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
. Lista de produtos químicos aprovados

At Hotel Açores Lisboa procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemicals substances:

. Definition of cleaning and sanitation plans
. Dosage control system
. Monthly monitoring of chemicals consumption
. List of approved chemicals
. Awareness of employees

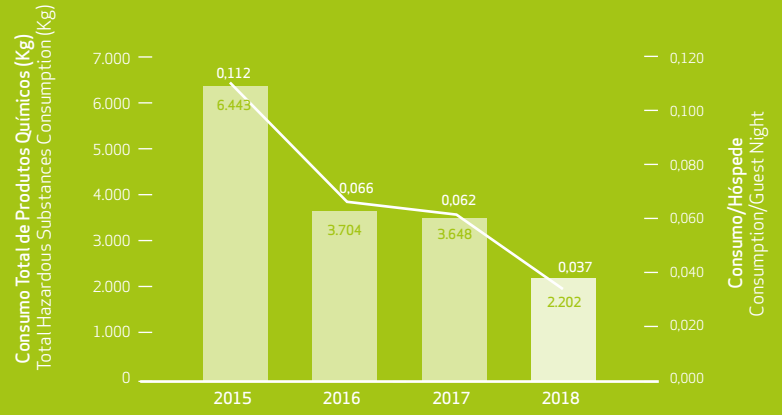

Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Verifica-se uma redução de 40,03% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2017, resultante da sensibilização da Equipa, instalação de doseadores automáticos e definição de planos de limpeza e higienização.

There was a reduction of 40,03% in the consumption of chemical products per guest/night compared to the value obtained in 2017, resulting from the awareness of the employees, installation of automatic dispensers and implementation of cleaning and sanitation plans.

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS
WASTE PRODUCTION

Em 2018, verifica-se um aumento de 9,94% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede.

De notar que do total de resíduos produzidos em 2018, 99,95% são resíduos não perigosos.

In 2018, there is a 9,94% increase in the amount of waste produced per guest/night.

It should be noted that of the total waste produced in 2018, 99,95% is non-hazardous waste.

No Hotel Açores Lisboa, os resíduos também são uma preocupação, tendo sido implementadas desde logo algumas medidas de mitigação do seu impacto, das quais se destacam:

. Instalação de separador de gorduras
. Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
. Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos
. Encaminhamento dos resíduos para operadores licenciados
. Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores para a separação seletiva dos resíduos
. Câmara refrigerada para resíduos orgânicos
. Redução de resíduos de embalagem
. Aquisição de produtos em embalagens de maior capacidade

At Hotel Açores Lisboa, waste is also a concern, and some measures to mitigate its impact have already been implemented, including:

. Grease trap
. Installation of containers for the selective separation of waste in all sectors
. Installation of containers for selective separation of waste in bedrooms
. Routing of waste to licensed operators
. Awareness of the Guests and Employees for the selective separation of waste
. Refrigerated chamber for organic waste
. Waste package reduction
. Acquisition of products in higher capacity packaging

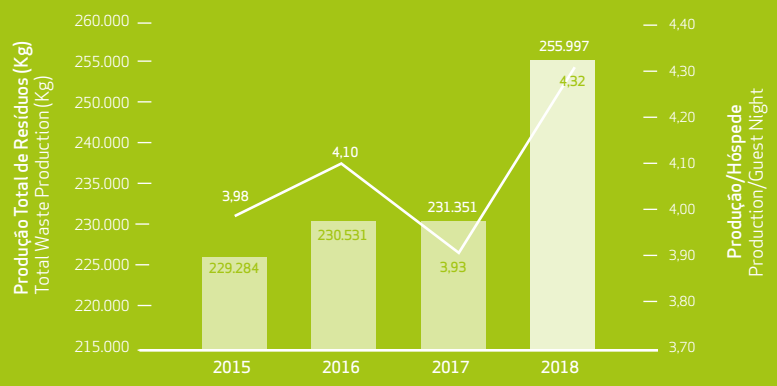

Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA
HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS

Na Bensaude Hotels, todas as pessoas são tratadas com respeito, dignidade e igualdade independentemente da sua idade, género, nacionalidade, cultura, orientação sexual, crenças religiosas e políticas, limitações motoras ou mentais.
A Bensaude Hotels apoia a igualdade de direitos.
Em 2018, 54,87% do total de Colaboradores do Hotel Açores Lisboa são do sexo feminino.
46,15% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.
A Bensaude Hotels apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Crianças.
Na Bensaude Hotels as crianças são respeitadas e tratadas com dignidade. Temos uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração, incluindo a sexual.
Em 2018, não se registaram quaisquer situações de risco envolvendo crianças.

In Bensaude Hotels, all people are treated with respect, dignity and equality regardless of age, gender, nationality, culture, sexual orientation, religious and political beliefs, physical or mental limitations.
Bensaude Hotels supports equal rights.
In 2018, 54,87% of the total number of Employees of Hotel Açores Lisboa are female.
46,15% of management positions are occupied by women.
Bensaude Hotelst supports human rights and respect for the children's rights.
At Bensaude Hotels children are respected and treated with dignity. We have a proactive policy of protection of children from abuse and all forms of exploitation, including sexual.
In 2018, there were no risk situations involving children.

SUSTENTABILIDADE SOCIAL
SOCIAL SUSTAINABILITY

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS
COMMUNITY & STAKEHOLDERS

O Hotel Açores Lisboa mantém, preserva e reforça a sua ligação à Comunidade onde está inserido.

Em 2018, o levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso de comunicação com as Partes Interessadas:

- Participação no Inquérito de Desempenho Ambiental e Responsabilidade Social, promovido pelo Turismo de Portugal.
- Divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.
- Atribuição de Selo de Responsabilidade Ambiental pela AHP, pelo nosso compromisso com a sustentabilidade Ambiental da Hotelaria em Portugal – We Care

Em 2018, o Hotel Açores Lisboa apoiou uma Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários, através da organização de um jantar para angariação de fundos para a requalificação do quartel.

Hotel Açores Lisboa maintains, preserves and reinforces its connection to the Community where it is inserted.

In 2018, it carried out a series of initiatives to promote its commitment to the Stakeholders:

- Participation in the Survey of Environmental Performance and Social Responsibility, promoted by Turismo de Portugal.
- Disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.
- AHP – Portuguese Hotel Association awarded the Environmental Sustainability Seal to Hotel Açores Lisboa for its commitment to the Hospes program – Corporate Social Responsability and Environmental Sustainability - We Care

In 2018, Hotel Açores Lisboa supported a Humanitarian Institution of Firefighters, through the organization of a dinner for the fund raising for the fire station requalification.

COLABORADORES
EMPLOYEES

Paralelamente à rentabilidade dos capitais investidos, a Bensaude Hotels assegura a criação de um ambiente de trabalho positivo e estimulante, potenciando a valorização profissional e humana dos seus Colaboradores, assegurando:

. Ações de formação profissional adequadas à sua qualificação, proporcionando um conhecimento especializado.
. A promoção de consultas médicas e a realização de exames médicos, tendo em vista a verificação da aptidão física dos Colaboradores.
. Benefícios para os Colaboradores e, em muitos casos, familiares diretos (cônjuges e filhos) – "Programa Vantagem +" – permitindo o acesso a bens e serviços em condições mais vantajosas, através do estabelecimento de parcerias com várias entidades nas áreas da saúde, bem-estar, educação, entre outras.
. Que a todos os Colaboradores é disponibilizado um contrato e trabalho escrito.
. O pagamento do salário de acordo com o disposto na legislação em vigor, sendo creditado na conta bancária no último dia útil de cada mês.
. Os Colaboradores têm 22 dias úteis de férias remuneradas, conforme o definido na legislação em vigor.
. Os Colaboradores estabelecem voluntariamente o vínculo laboral e têm conhecimento que poderão rescindi-lo se assim o entenderem.

Besides the profitability of the invested capital, Bensaude Hotels ensures the creation of a positive and stimulating work environment, enhancing the professional and human appreciation of its Employees, providing:

. Training actions appropriate to their qualification, providing a specialized knowledge.
. Medical consultations and medical examinations, in order to verify their physical fitness.
. Benefits for Employees and, in many cases, direct family members (spouses and children) - "Advantage Program" - allowing access to goods and services under more advantageous conditions through the establishment of partnerships with various entities in the areas of health, being, education, among others.
. All employees are provided with a written contract.
. The payment of the salary in accordance with the current legislation, being credited to the bank account on the last business day of each month.
. The Employees have 22 working days of paid vacation, as defined in the legislation.
. Employees voluntarily establish the employment relationship and are aware that they may terminate it if they wish so.

SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA
ECONOMIC SUSTAINABILITY

A Bensaude Hotels apoia, promove e aposta na economia local:

. Prioridade para os produtos e serviços locais e regionais.
. Divulgação junto dos hóspedes dos produtos regionais.
. Divulga a gastronomia, restaurantes, bares, empresas de animação turística e eventos locais
. Promove atrações naturais e culturais
. Prioridade para contratação de colaboradores a nível local e regional, e por indisponibilidade, a nível nacional.

Bensaude Hotels supports and promotes the local economy:

. Priority for local and regional products and services.
. Promotes to guests the regional products.
. Promotes the gastronomy, restaurants, bars, companies of tourist animation and local events
. Promotes natural and cultural attractions
. Priority for contracting employees at local and regional level (and, at national level when unavailable)

OBJETIVOS 2019

CONSUMO DE ENERGIA	Redução do consumo de energia **Eletricidade**	Redução de 1% do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2018 (21,82 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
	Redução do consumo de energia **Gás Natural**	Redução de 10% do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2018 (0,57 m^3/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE ÁGUA	Redução do consumo de **Água**	Redução de 10% do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2018 (0,15 m^3/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Manutenção do consumo **Produtos Químicos**	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2018 (0,04 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	Melhorar a Separação Seletiva dos **Resíduos**	Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos nos quartos
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Responsabilidade Social **Doações de bens fora de uso**	Realizar 4 doações a Instituições de Solidariedade Social.
	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade e Política de Sustentabilidade no website.
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
		Concretização de 10% das sugestões/reclamações dos Colaboradores.
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.
	Promoção da ligação à Comuninidade Local	Patrocinador institucional do Amadora BD Portugal 2019 - Festival Internacional de Banda Desenhada.

GOALS 2019

ENERGY CONSUMPTION	Reduction of energy consumption **Electricity**	1% Reduction of the amount of electricity consumption per occupied room compared to 2018 (21,82 kWh /Room Night), through the maintenance of measures implemented.
	Reduction of energy consumption **Natural Gas**	10% Reduction of the amount of gas consumption per guest compared to 2018 (0,57m^3 / Guest Night), through the maintenance
WATER CONSUMPTION	Reduction of **Water** consumption	10% Reduction of the amount of water consumption per guest compared to 2018 (0,15 m^3 / Guest Night), through the maintenance
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of **Hazardous Substances** Consumption	Maintenance of the amount of consumption of chemical products per guest compared to 2018 (0,04 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the employees.
WASTE PRODUCTION	Improve the selective **Waste** segregation	Installation of containers for selective waste separation in rooms.
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsability **Donations of non-use goods**	Make 4 donations to Social Solidarity Institutions.
	Guests	Communication of the Sustainability Report and Sustainability Policy on the website
	Employees	Monthly communication of environmental performance to employees, through the dissemination of the results obtained.
		Implementation of 10% of the suggestions / complaints of the Employees.
	Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.
	Promotion of the Local Community	Sponsor Amadora BD Portugal 2019 - International Comics Festival

TÍTULO
2018 Relatório de Sustentabilidade
Hotel Açores Lisboa

AUTOR
Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA
Bensaude Hotels Collection

LOCAL
Ponta Delgada

DATA
Abril 2019

DESIGN
DCMK
GRUPO BENSAUDE